B B R S e c u r i t y d. o. o.
Letališka cesta 5, 1000 Ljubljana,
Tel:01/5476522 **email**:info@bbr.si

WWW.BBR.SI

PRIROČNIK ZA VAROVANJE TRGOVIN

Domen Vivod
Dipl. pravnik
Direktor BBR Security

Ljubljana 2014

Kazalo

KVALITETNA STORITEV 4
SPECIALIZACIJA 4
UČINKOVITOST 4
REZULTATI 5
VARNOSTNA OCENA 5
BISTVO JE ZMANJŠANJE IZGUBE 5
OBČUTEK VARNOSTI NI LE PRIJETEN, TEMVEČ NUJEN 5
UVAJANJE TEHNIKE 6
ZMOŽNOSTI NAD PRIČAKOVANJI 6
OSNOVNA ZNANJA, KI JIH MORA IMETI VSAK VARNOSTNIK 6
SPLOŠNO O TAVINAH 7
NORMATIVI 8
PROFILI TATOV 8
VEDENJE SUMLJIVIH OSEB – ZNAKI 10
PREVENTIVNO DELO IN PRIJETJE TATOV 12
OB VSTOPU 13
V VOZIČKU - KOŠARI 14
PRAKSA NAS NAJVEČ NAUČI 15
PRODAJNE AKCIJE 24
Drive-in 25
DELOVANJE VARNOSTNIKA 26
Vsebina delovanja: 26
Obveščanje policije o uporabi ukrepov 29
KONKRETNO RAVNANJE – KO VARNOSTNIK ZAZNA KRAJO 30
Ko si osebo zalotil pri tatvini, pristopimo: 30
Hujše oblike kaznivih dejanj 31
Neznatna družbena nevarnost: 32

Pravilno ukrepaj tudi v »mejnih« primerih 32
Prepoved vstopa: 32
VIDEONADZOR 34
Delo s senzorji 36
Odnos z zaposlenimi 38
Delo na blagajni 39
VLOMNI IN POŽARNI ALARMI 39
Odnosi s policijo 40
Varstvo podatkov 40
PRAVILA NA VAROVANEM OBMOČJU V TRGOVINAH: 41
VIRI: 43

KVALITETNA STORITEV

Pri podjetju BBR Security ves čas izpolnjujemo vse standarde za izvajanje varovanja na najvišji strokovni ravni. Hkrati skrbno sledimo željam naročnikov. Pod svoje okrilje smo sprejeli stranke, ki jim lahko nudimo res kvalitetno storitev. Razvili smo se v srednje veliko podjetje. S tem smo se popolnoma prilagodili trgu, ki išče dinamična podjetja, brez okornega birokratskega aparata in kapacitet, ki jih ne morejo pokriti.

SPECIALIZACIJA

Skupina varnostnikov pri BBR Security je specializirana za varovanje trgovin (tki. etažno varovanje).

UČINKOVITOST

Nam, zagotovo pa tudi vam, je najpomembnejša učinkovitost. Primer: Ob prevzemu varovanja v Veleblagovnici Nama v centru Ljubljane smo v dobrem letu zmanjšali izgubo za več kot tretjino.

Zanimajo nas samo rezultati.

Usposobili smo strokovne in kvalitetne ekipe, ki ob stimulativnih pogojih dosegajo izjemne rezultate.

REZULTATI

Rezultati so plod iskanja najučinkovitejšega kadra, osredotočenega na vestno izvajanje nalog.

Ob začetku poslovanja in v smislu zdravih poslovnih potez lahko tako zaposlimo tudi varnostnika, s katerim je bil novi naročnik v trgovini dotlej izjemno zadovoljni in meni, da dobro vpliva na delo in razmere v trgovini.

VARNOSTNA OCENA

Ob prihodu v trgovino ocenimo varnostno problematiko in temu primerno dodelimo najprimernejše varnostnike. Naši najučinkovitejši varnostniki so vedno vzgled in svetovalci za strokovno izvajanje nalog.

BISTVO JE ZMANJŠANJE IZGUBE

Iz vsebine tega priročnika lahko naročniki razberejo načela, ki zagotavljajo formiranje in usposabljanje uspešne ekipe za bistveno zmanjšanje izgub.

OBČUTEK VARNOSTI NI LE PRIJETEN, TEMVEČ NUJEN

Z aktivnim delom varnostnikov opravljamo varovanje v širšem smislu, kar omogoča zaposlenemu osebju pri naročniku brezskrbno delo v varnem okolju.

UVAJANJE TEHNIKE

Naročnike ne silimo v brezglavo nameščanje dragih tehnično nadzornih sistemov, temveč v nekaj prvih tednih skupaj razdelamo vse finese najučinkovitejšega dela-fizičnega varovanja in le če ocenimo, da bi z dodatno tehniko lahko naredili še znaten korak naprej takrat tehniko tudi priporočimo.

ZMOŽNOSTI NAD PRIČAKOVANJI

K vsakemu naročniku prihajamo brez obljub, stremimo pa, da naša učinkovitost zagotovo preseže pričakovanja naročnika in hkrati zmožnosti drugih varnostnih služb.

OSNOVNA ZNANJA, KI JIH MORA IMETI VSAK VARNOSTNIK

Varnostnik, ki varuje prodajna mesta:

- ✓ obvlada metode in taktiko vizualnega nadzora na prodajnem mestu
- ✓ prepozna varnostno sumljive osebe in okoliščine obvlada uporabo videonadzornih sistemov
- ✓ opozori kupce in zaposlene na preteče in nastajajoče škode

- ✓ opravi postopek z osebo v primeru zalotitve pri kaznivem dejanju ali prekršku ali v primeru suma storitve kaznivega dejanja v skladu z načelom humanosti in osebnega dostojanstva v postopkih
- ✓ strokovno in po zakonskih predpisih zadrži osebe do prihoda policije
- ✓ napiše zapisnik o preprečitvi iznosa neplačanega blaga
- ✓ spremlja prodajno osebje pri zaključevanju blagajn in pri prenosih gotovine v hranišče, daje varnostne nasvete prodajnemu osebju glede hrambe ključev blagajn in uporabe alarmnih naprav ter navodila za obnašanje, ki sodi v splošno varnostno kulturo

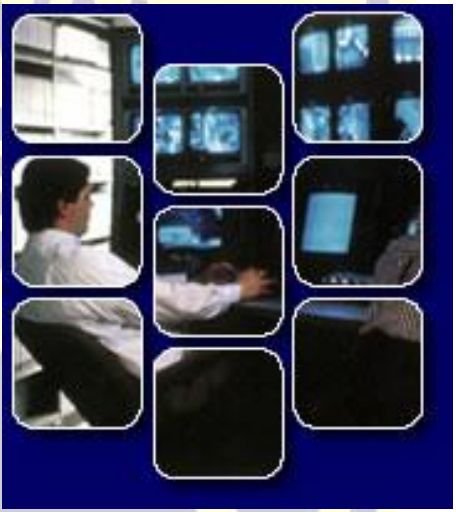
- ✓ prepreči vstop in izstop vozilom in osebam s prtljago, če ne dovolijo pregleda prtljage
- ✓ nadzira osebno prtljago in vozila v skladu z zakonskimi pravicami in dolžnostmi in v skladu z navodili matične družbe, naročnika ter pravili varnostne stroke
- ✓ izvaja varnostno patruljiranje
- ✓ obvlada preventivno prisotnost na varnostno pomembnih točkah na prodajnem mestu
- ✓ pozna najpogostejše metode kraj v prodajalnah in obnašanje tatov

SPLOŠNO O TAVINAH

Vsak obiskovalec trgovine je potencialni tat. Tatvine so odvisne od trenutne prilike, potrebe, nagnjenja h kleptomaniji… Če je nekdo bolj premožen, še ne pomeni, da ne krade, oz., ne krade vsak revež. Zanimivo je, da ob polni luni

»meče« upokojence in marsikaterega občana, medtem, ko ob mlaju »podivjajo« narkomani.

NORMATIVI



Dolgoletna praksa se je pokazala, da ima varnostnik z zmernim prizadevanjem povprečno eno prijeto osebo na 100 opravljenih ur v trgovini. Tako je praksa sama ustvarila normativ. Poznamo seveda boljše in slabše mesece in boljše in slabše varnostnike. Imamo tudi primere, da varnostnik v enem mesecu zaloti (prime) 20 in več oseb. Koliko tak varnostnik dodatno zasluži si lahko vsak sam izračuna. Varnostnik mora iz tega vedeti, da si s trudom lahko tudi zelo lepo popravi plačo (zato ne tarnaj, da imaš slabo plačo temveč boljše delaj in več boš zaslužil)

Če varnostnik na 100 opravljenih ur nima nobene prijete osebe, se ve, da slabo dela. Če nima prijete osebe na 200 opravljenih ur, pomeni zanj alarm in znak za korenito spremembo svojega dela, če pa prijete osebe nima niti na 300 opravljenih ur, pa naj razmišlja o iskanju dela drugod.

PROFILI TATOV

A. Kozmetične trgovine ali oddelki

- ✓ dekleta do 20 let (pudri, šminke,modni dodatki - bižuterija… Večinoma za lastne potrebe, zneski odtujenega niso

pretirano visoki, tatvine so zelo pogoste)

- ✓ fantje do 20 let (večji razpon artiklov, za lastne potrebe, za nadaljnji promet, zneski variirajo od nizkih do dokaj visokih, tatvine mnogo manj pogoste kot pri dekletih)
- ✓ narkomani (manjši in vrednejši artikli, artikli po katerih je trenutno ali splošno povpraševanje, tatvine zelo pogoste, zneski zelo visoki)
- ✓ profi lopovi (vredni artikli, povpraševanje trga, močne znamke, večje količine, zneski odtujenega so zelo visoki)
- ✓ zaposleni (vredni artikli, močne znamke, manjše količine, odvisno od situacije –večinoma gre odtujitev blaga iz skladišča…)
- ✓ ostali občani (večinoma gre za trenutni nagib in manjše vrednosti)

B. Trgovine oz. oddelki z oblačili

- ✓ V bistvu enako kot pri kozmetiki, le, da se da kozmetiko skriti v rokah, žepih, torbicah na licu mesta, medtem, ko je za tekstil potrebno malo več zasebnosti. To dobijo v kabinah. Redki so mojstri ali obupanci (narkomani), ki spravijo več oblačil v vrečo ali torbo kar na planem.

C. Delikatesne oz. oddelki trgovine

- ✓ občani, upokojenci (od kvasa, preko pijač do suhomesnatih proizvodov in žganih pijač. Tatvine pogoste, manjši zneski, po manj artiklov)
- ✓ narkomani (vse kar se da lažje prodati, tatvine pogoste, zneski visoki)

D. Trgovine oz. oddelki s tehnično robo

- ✓ občani za svoje potrebe - priložnostno
- ✓ tatovi za preprodajo – priprave, triki ipd.
- ✓ notranje manipulacije (tatvine zaposlenih)

VEDENJE SUMLJIVIH OSEB – ZNAKI

Osebe se izdajajo z veliko znaki:

- ✓ navijanje las okoli prsta,
- ✓ pretirano zehanje,
- ✓ ne vedo kaj bi z rokami, ki jih dajejo v žep in ven in spet nazaj,
- ✓ pogledujejo okrog, kot bi se bali, da jim bo kdo prišel izza hrbta ali pa, da bi imeli paranojo.
- ✓ živčnost sproščajo z nepomembnim pogovorom s prodajalko, če je v bližini varnostnik, iščejo možnost prijaznega pogovora z njim. Bolj ko je nekdo prijazen, bolj krade!.
- ✓ artikel vzamejo s stojala ali police in ga vrnejo (to se zgodi večkrat v kratkem času).
- ✓ odidejo, se vrnejo, in si spet ogledujejo isti artikel.
- ✓ z artiklov praskajo etikete, črtne kode in varovalne »čokoladke«. Odstranjevanje »čokoladk« iz plastične embalaže daje značilne zvoke..
- ✓ artikle tiščijo v rokah, jih skrivajo.
- ✓ oblačila zvijejo skupaj, da se ne vidi točno kaj in/ali koliko jih imajo, ogledujejo način in mesto postavitve varoval ter poskusijo, kako močno so le ta pritrjena.

- ✓ Izogibajo se neposrednemu stiku z očmi (tako najlažje izda svoj namen, varnostnik pa nekomu s slabo vestjo ta občutek poveča do te mere, da opusti svoj namen);

- ✓ dela se nezainteresiranega, a je v resnici zelo pozoren;
- ✓ živčnost (neučakanost) osebe, ki v roki nosi artikel in išče manj obljudeno mesto, da bo artikel skrila in ga skušala odtujiti.
- ✓ pretirano pogledovanje po trgovini npr: pogledovanje kakšna je postavitev kamer, iskanje prikladnejšega mesta za izvršitev tatvine.
- ✓ Oseba drži želeni artikel v roki in med hojo izvaja s to roko značilne gibe potresanja z artiklom, včasih tudi z artiklom narahlo udarja po drugi roki
- ✓ Oseba potiska nakupovalni voziček pred seboj tako, da s komolci sloni na vozičku – telo ima rahlo upognjeno naprej – daje vtis, kot da se opira na voziček: morda težko hodi, v večini primerov pa se trudi biti čim manjši in manj opažen
- ✓ Hiter pogled čez eno ali drugo ramo ko vzame artikel je rdeči alarm za varnostnika : zagotovo bo poskušal blago, ki ga drži v roki skriti
- ✓ Vzame artikel iz police, ga loči od embalaže in odloži na polico ter odide. Kasneje se vrne, na hitro vzame odloženo, med potjo to potisne v skrivališče med obleko, v torbo in objekt zapusti po najbližji poti.
- ✓ Oseba ima v roki ali vozičku večji, cenejši predmet, izbira pa kaj manjšega, dražjega, kar bo med potjo do blagajne verjetno končalo pod oblačili.
- ✓ Vzame želeni artikel v roke, si ga ogleduje, potem pa se s tem predmetom v roki obrne stran od drugih kupcev. Ko se obrne nazaj, so roke že dostikrat prazne.
- ✓ V roko vzame dve enaki embalaži. Iz ene vzame artikel ven, ga skrije v pest, embalažo vrne na prejšnje mesto in jo prekrije z drugim istim artiklom, ki ga je imel v roki: na prvi pogled zgleda vse normalno.
- ✓ Najbolj odkrito je dostikrat najbolj skrito: oseba vzame v roke ali da v voziček večji, dražji predmet in prepričan v uspeh enostavno odkoraka skozi najbližja vrata.

- ✓ Oseba se s polnim vozičkom blaga napoti proti oddaljeni blagajni. Pot vodi mimo vhoda. Ker ne daje znakov, ki kaže na poskus kraje, mislimo, da gre na blagajno, a ko gre mimo vhoda, naenkrat zavije ven. Če je zapornica, izbere čas, ko nekdo vstopa in se ta dvigne.
- ✓ Vsako pripogibanje ali drugi gibi ki niso potrebni za nakupovanje lahko pomenijo skrivanje blaga za oblačila, v obutev..
- ✓ nenavadna izboklina na oblačilu je lahko zdravstveni pripomoček, kapa zatlačena za oblačilo, a največkrat je to ukradeno blago.

Medtem ko varnostnik tako osebo čim neopazneje nadzoruje, se praviloma od nje odmika.

PREVENTIVNO DELO IN PRIJETJE TATOV

Delo varnostnika etažista je odvisno od zahtev in potreb naročnika.

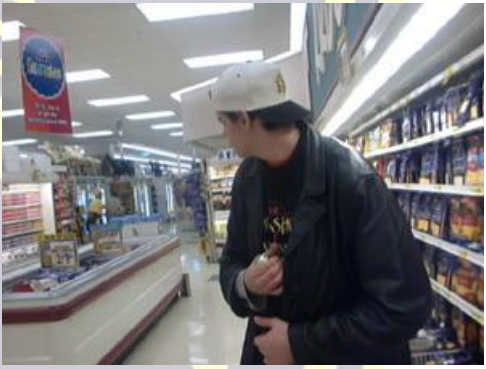
1. Preventivno delovanje

- ✓ Odvračanje od tatvin:
- ✓ Naročniki želijo predvsem opozoriti, da je objekt fizično varovan. Varnostnik se zadržuje pri vhodu/izhodu, ne gleda grdo, je prijazen, pozdravi.
- ✓ Med preventivno delo uvrščamo tudi naslednje ukrepe:
- ✓ transparentne oznake na vhodu: gre za varovan objekt
- ✓ na kritičnih območjih dodatne označbe: postavljene table velikosti 60x100 cm, dodatna tablica na stojalih z vrednejšimi artikli, logotip varnostnega podjetja in opozorila na pritrjenih senzorjih. Zraven opozorilnih napisov naj bo tudi

- ✓ podoba prečrtanega lopova, saj se človeku vtisne v podzavest, čeprav ne prebere opozorilnega napisa.
- ✓ namestitev navideznih varnostnikov, natisnjenih na kartonsko podlago, oblečena lutka v varnostnika (tak varnostnik mora imeti zaradi večjo razpoznavnost na glavi kapo), Priporočljivo je tudi, da takšna podoba v rokah drži opozorilen napis, npr.: Pozor v trgovini je varnostnik.
- ✓ Skratka, prizadevanja za varnost so precej opazna…,

2. 2. Prijetje tatov

Izkušnje kažejo, da v trgovinah želijo rezultat (zmanjšanje inventurnega manjka), tudi v obliki števila prijetih oseb – tatov. Ko varnostnik zazna sumljivo obnašanje osebe je čim manj opazen.



Opazuje tudi dogajanje pred trgovino (n.pr. dogovarjanje dveh ali več oseb in nato posamezno vstopanje).

OB VSTOPU

Na vstopu velja pozornost osebam z večjimi torbami, vrečkami drugih trgovin, že (večkrat) prijetimi osebami, za letni čas prekomerno oblečenimi osebami (poleti: jakna, plašč, itd).

Osebam, ki vstopajo v trgovino brez vozičkov in košar. Lahko gre le za ogled artiklov in se bodo vrnili (zato si jih zapomni) ali že načrtovano tatvino manjših, dragocenejših artiklov (parfumi, žiletke…).

Osebam, ki imajo v vozičku svoje torbice ali vrečke iz drugih trgovin oz. osebe, ki imajo torbice ali vrečke, obešene na vozičku pred njimi.

V VOZIČKU - KOŠARI

Pozorni smo na artikle večjih vrednosti (parfumi, žgane pijače…), izdelke, ki jih štejemo za prestižne, pozorni pa smo tudi na to, kako in kje izdelke polagajo v voziček (ali jih odlagajo na vrh ali jih ločijo od drugih izdelkov).

Skušamo si zapomniti pozicijo in vrsto blaga, ki ga ima oseba v košari ali v nakupovalnem vozičku tako, da na blagajni lažje opazimo ali je bilo celotno blago plačano oz. ali je bil posamezen izdelek odtujen (to je lažje pri video nadzoru). Ni pa nujno, da to ugotovimo šele pri blagajni: oseba gre na nekontrolirano in/ali neobljudeno območje, tam artikel skrije. Ko se vrne, pogledaš, kaj v vozičku manjka.

Pri blagajni pazi: shranjevanje artiklov na spodnjo polico (dno) vozička, tako, da jih blagajničar(ka) ne more opaziti. Kontrola blokiranja vseh artiklov pri posameznem kupcu (tudi zaposlenemu). Pazi pa na osebe, ki:

- v nakupovalnih vozičkih artikle pokrijejo z večjimi artikli npr. paketom toaletnega papirja in podobno.
- artikel držijo v rokah namesto,da bi ga spustili v voziček.
- imajo večino artiklov v vozičku, nekaj pa v predalu, ki se odpre na vozičku pri ročaju. Velika verjetnost, da bo blago od tam šlo v torbo ali žep.
- ima v vozičku odprt večji cekar ali torbo. »Pomotoma« se dogodi, da gre en artikel v voziček, drugi pa v cekar. To je večinoma tehnika upokojencev in narkomanov.
- spravljajo artikle neposredno v cekarje, na blagajni pa artikel »pozabijo« pokazati in plačati.

PRAKSA NAS NAJVEČ NAUČI

Pozoren si na velike papirnate vreče. Pogosto so znotraj obdane z alufolijo, da nevtralizirajo varovala (slika desno).

Posebno bodi pozoren na police s stalnim manjkom (info-prodajalka). Ustvari si sistem hitrega pregleda artiklov na takih policah s »fasadnim« zlaganjem grupe artiklov. (slika levo)

Prav tako škatle. Primer: navadna pvc vrečka, v njej škatla. Videti je kot da je nekdo ravnokar kupil čevlje. A škatla ima prirejeno odprtino skozi katero izginjajo parfumi…. Zaradi prirejene notranjosti, ki je oblečena v alu folijo, pa tudi magnetni senzorji na izhodu kraje ne zaznajo. Škatla je lahko tako velika, da se v njo lahko pospravi tudi več artiklov!

Plašči, bunde, jakne, imajo luknjo v žepih in artikli gredo pod podlogo. Ko osebo pozoveš, da obrne žep, je ta prazen. Ker nisi pozoren na luknjo, je tat zmagal. Isto je pri torbah in torbicah. Isto hlače. Luknja v žepu, spodaj elastika. In smo spet tam. Zato naj varnostnik izvede tudi površinski pregled vrhnjih oblačil z drsenjem po telesu in ne le, da da navodila osebi, da mora izprazniti žepe. Oseba ima lahko pri sebi tudi več ukradenih artiklov, kot si videl, da si jih je prisvojila!

Ciganke v krilih. Kam neki je spravila pršut, pa tri pakete zrezkov? Pod »kiklo« visi prirejena vreča.

Stranka ima oblečen ledvični pas, pod katerega zatlači oblačilo. Pas jo dobro stisne in zatlačeno, ukradeno oblačilo ni vidno, sploh, če to prikriva še kakšna jakna ali bolj ohlapen pulover.

Trgovina z obutvijo. Oseba pride, pusti svoje stare uničene čevlje in odide z novimi. Zastonj. V trgovini z obutvijo glej noge (pa ne samo ženskih). Novi čevlji nimajo sledov nošenja, še posebej, če je zunaj slabo vreme (tisti s sledovi so ostali v trgovini).

In: prodajalec praviloma ponudi stranki en čevelj. Pozorno spremljaj, da si stranka z drugim čevljem ne postreže sama, v nadaljevanju pa pospravi par čevljev v vrečko in odide, ne da bi plačala.

Najbolj obupani in neizkušeni tatovi si za svoj plen (navadno za nadaljnjo prodajo) izberejo vrednejše blago, ki je postavljeno blizu izhoda. Vzamejo ga v roke in v istem trenutku se spustijo v tek iz trgovine. Pri njih je pred tem početjem značilna pretirana živčnost.

Pazi, da stranke ne zapuščajo trgovine na območjih, ki so namenjena le vstopu. Pogosto se zgodi, da kdo na tem delu odpelje poln voziček iz trgovine.

Prav tako gre lahko s polnim vozičkom iz trgovine na blagajni, ki ne obratuje!

Na monitorjih, ki kažejo vstop, bodi pozoren na osebe, ki vstopijo s prirejeno vrečko za tatvine (notranjost je prevlečena z alufolijo). Budno spremljaj, kaj počne. Na sliki takšna vrečka pri odhodu iz trgovine.

Dama levo najprej pogleda v kamero in potem (na desni sliki) že baše ukradeno v vrečko.

Dama spodaj najprej vneto opazuje in oceni situacijo, potem pa nabaše polne vrečke in na koncu odhiti ! Dober varnostnik tega ne spregleda!

Gospod na levi sliki je zavil ukradeno blago v plašč in odhitel iz trgovine. Ve za video nadzor in »oborožil« se je s kapico s šiltom, ki mu zakriva obraz. Zato že od vstopa spremljaj tovrstne posameznike.

Gospa (na sliki desno) baše v torbico in gleda okrog. Če bi delala kaj navadnega, ne bi pogledovala, ali jo kdo opazuje.

Gospodič na levi sliki hiti, kar pomeni, da je vrečko (ki je prirejena) že napolnil. Odhaja! Varnostnik, kje si?

Gospod na sliki (levo) zakriva spremljevalko, ki nekaj počne. Druga kamera, ki jo je tatinski tandem spregledal, nam na desni sliki pokaže, da gospa polni vrečo!

Fant na desni sliki nekaj vzame s police in spravi v notranji žep svoje jakne!

Gospod levo se čisto mirno nezainteresirano giblje, da bi nas zavedel z očmi pa močno zavija, da vidi vse, kar ga zanima.

Zgodi se lahko, da gre mimo blagajne več ljudi naenkrat, med njimi obvezno kak otrok, z več torbami in torbicami. Morda ima kateri tudi kakšen poceni artikel, ki ga namerava plačati. Senzorji piskajo. Večina se začne oddaljevati proti vratom, ostane le tisti, ki namerava tisto malenkost plačati in eden od njih, ki zavede blagajničarko s trditvami, da je piskalo njemu, da mu itak povsod piska. Računaj na to, da bodo objekt zapustili vedno pri najbolj neodločni blagajničarki, ki se bo zadovoljila s tem, da ti je zadržala » tistega, ki mu vedno piska«. Seveda ne boš ob pregledu našel ničesar, ker je nakradeno blago že davno zapustilo parkirišče, verjetno v največji meri v kovčku, ki ga je vlekla nekajletna punčka… Pri tovrstnih obiskovalcih bodi pozoren tudi na konzumiranje izdelkov v trgovini. Če oseba artikel poje gre prav tako za tatvino, saj si je protipravno prisvojila tujo stvar.

Zgodi se lahko tudi takole: Oseba ukrade dva malce dražja artikla. Dobijo ga. Da se izogne predlogu za pregon, po končanem postopku blago kupi. Zate je zgodba uspešno zaključena. Naslednji dan se vrne, za krinko ima s seboj otroka. Z zgodbico o tem, da si je premislil, vrne blago in dobi dobropis za vračilo denarja. Potem odide na isti oddelek in zopet ukrade isti artikel. Nauk za varnostnike na objektu: Ne tekmujte med sabo! Raje si posredujte čim več informacij, obdelajte vsak primer, opišite osebo do podrobnosti, le tako boste ponudili sodelavcu možnost, da prepreči goljufu izvedbo prebrisane akcije! Tudi omenjeni prebrisanec se je ujel v zanko sodelovanja med varnostniki, tudi v drugo mu ni uspelo! Dolgoročno pa to ne pomeni, da je nagrado dobil le drug varnostnik, ampak da smo skupaj kot ekipa močnejši. Danes si ti povedal informacijo, jutri pa boš s pomočjo druge informacije, ki si jo izvedel od drugega varnostnika prijel tata tudi ti.

Poskusite si osebe, ki ste jih zalotili vi ali vaši sodelavci čimbolj zapomniti. Če vem to ne uspeva, si zapomnite vsaj za katere artikle je šlo. O teh artiklih obvestite tudi delavce, ki se ukvarjajo s sprejemanjem vrnjenih artiklov. Lahko se zgodi, da oseba, ki je ukradeno blago plačala, to blago poskusi vrniti preko tretje osebe. In v prijaznih trgovinah tako blago vzamejo nazaj tudi brez računa, na katerem je pisalo, da tega blaga ni mogoče vrniti ali menjati za drugo blago, zaradi načina, kako je bilo kupljeno, zraven pa je podpis varnostnika, vse to pa samo za primer, če bi stranka poskušala dobiti nazaj denar, ki ga je dala za ukradeno blago. In tu nastopi vesten varnostnik, ki je tudi zadnjih deset minut službe z glavo pri stvari: prepozna osebo ali ukradeno blago, o tem obvesti trgovca, ki je nameraval sprejeti blago in prebrisancu prepreči nakano.

Posvetite nekaj pozornosti tudi osebam, ki so jim prodajalci že naložili kupljeno blago. Še posebej, če gre za nakladanje zunaj trgovine. Kaj lahko se primeri, da stranka, ko poveže naloženo blago, temu še doda nekaj kosov.

Če ima trgovina oddelek, v katerem se blago naklada v avtomobile kupcev, bodi pozoren na blago, ki ga je oseba prinesla iz drugih delov trgovine. Pogosto blago iz drugih delov trgovine konča v skritih kotičkih avtomobila, v prtljažniku je pa kaka vreča cementa, ki jo šofer plača pred odhodom pri blagajni. Tukaj bodi pozoren tudi na sodelovanje kupca in zaposlenega. Lahko se zgodi, da zaposleni kupcu pri izdaji izroči več izdelkov, kot je bilo kupljenih, ali pa so bili plačani cenejši izdelki (zamenjane kode) od pridobljenih.

Pri »znanih kupcih«, za katere sumiš, da obisk navadno pomeni manjšo krajo, si vzemi čas. Opazuj ga od vstopa do izstopa iz trgovine.

Pozornost velja tudi v primerih:

- ✓ Ko prihaja v trgovino skupina ljudi in so v njej na voljo košarice in vozički, nekateri vzamejo voziček, drugi pa košarice. Pozornost posveti predmetom, ki jih dajejo v voziček in tistim, ki jih dajejo v košare (npr: tri stranke pridejo v trgovino, ena vzame voziček, vanj zlaga poceni artikle, dve pa v košari zlagata dragocenejše artikle- pršut, meso, kavo, alkohol.), na blagajni plačajo vsebino vozička, blago iz košar pa izgine za »ciganske« kikle, v torbe…
- ✓ Ko osebo, ki želi informacije o artiklih, vljudno napoti k prodajalcem. Pazi na okolico! Morda te namenoma moti, da medtem drug krade.

Ko od skupine strank, različne starosti, izvedeta en ali dva mladeniča vidno tatvino, se odpravita na blagajno, tam kupita cigarete ali žvečilni gumi, ti ga na izhodu veselo ustaviš. In imaš tatiča. Pazi: skupina je morda mladeniča »žrtvovala«, da med tvojim postopkom s tatičem mirno ukrade večjo količino vrednejšega blaga. Če vidiš povezavo med skupino, ki vstopi hkrati (ali posamezno) in tatičem bodi na to pozoren. Imej občutek kaj se ti dogaja v trgovini med postopkom!

Tatiča pospremi tudi iz trgovine, ker ti lahko spotoma še kaj ukrade.

GNEČA - PRODAJNE AKCIJE

V primeru prodajnih akcij lahko pride do povečanega števila kupcev. Za primere gneče več kot 100 ljudi, pred vhodom pripravimo ograje v cikcak formaciji. Glej tudi knjigo: Postavitev varnostnih pregrad.

V primeru gneče so praviloma najbolj izpostavljene blagajne, ki so bližje izhodu kot blagajne v notranjosti. Izpostavljene so tudi blagajne, kjer je težko oblikovati vrste. Tako kupci odhajajo mimo blagajn brez nakupa, opažamo vsesplošno gnečo, blagajničarke nad kupci nimajo nadzora. Pereče točke so tudi še vhod in izhod v trgovino, ki lahko ob večji frekventosti omogoča strankam tudi gibanje v nasprotni smeri, od predvidene. Varnostnik se ob takih akcijah ne more posvečati krajam na običajen način, temveč mora kraje le preprečevati, tako, da ima ves čas pred očim celotno sliko dogajanja. Ukvarjanje s stranko, ki je morda zapustila objekt skozi vhod s polnim vozičkom neplačanega blaga, bi dalo vsem ostalim strankam možnost, da storijo isto v času, ko se varnostnik v službenih prostorih ukvarja s kradljivcem. Zato stoji varnostnik praviloma v bližini blagajn. Poišče si mesto, s katerega lahko opazuje stranke pri obeh blagajnah, ter pazi, da vsaka stranka plača blago pred odhodom, kajti rado se primeri, da se nekdo postavi v gnečo pred blagajni, tam na prvi pogled mirno čaka, da pride na vrsto, potem pa se nenadoma obrne in odide. Blagajničarka ob obilici dela ne more slediti takim potezam prebrisanih kupcev. Varnostnik mora poleg tega imeti nenehen nadzor tudi nad dogajanjem pri vhodu v objekt, da zazna nedovoljen izstop z neplačanim blagom skozi vhod. Praviloma je idealen prostor za varnostnika blizu blagajne, ki je dlje od vhoda, da s pogledom vedno zajema prostor pri obeh blagajnah in vhod hkrati. Notranji del trgovine ob takih akcijah resda ostane brez nadzora varnostnika, ker se naročnik praviloma raje odloči za kakšen ukraden artikel več, kot pa za dodatnega

varnostnika. A ob takih dneh oz. urah se ne pojavi veliko število ukradenih artiklov v notranjosti, kjer ni varnostnika. Prodajanega osebja je sicer več vendar se vsi zamotijo z določenimi strankami, nihče ne zlaga polic in pogleduje okrog, da bi bili tatovom v svarilo. Edino stranke so drug drugemu nehoten nadzor, kar pa prebrisanih tatov ne moti preveč. Po akcijah opazimo manjše kraje, najdemo prazno embalažo, a pomembneje je, da preprečimo izstop s polnimi vozički neplačanega blaga na gradnji, ker bi to pomenilo neprimerno večjo krajo od najdenih drobnarij v trgovini.

Drive-in

V trgovinah, ki imajo Drive-in ureditev varnostnik nadzira delo blagajničark. Pregleda in podpiše račun. Pazi, da je skenirala vse izdelke in jo opozori, če je kak izdelek spregledala. Če se ji to pogosto dogaja, pa obvesti o tem odgovorno osebo. Ko stranka z avtomobilom zapušča Drive-in, mora vedno dovoliti vpogled v notranjost prtljažnega prostora varnostniku ali blagajničarki. Avtomobil le pregledamo, ničesar se ne dotikamo! Če nam kaka stvar v avtomobilu ovira pogled v notranjost, zahtevamo od lastnika vozila, da nam omogoči boljšo vidljivost. Praviloma bi stranke, ki vnašajo v avtomobilu v Drive–in že prej kupljeno blago, morale to prijaviti zaposlenim ob vstopu. A ker nekateri tega ne storijo, se zadovoljimo tudi z ne prestarim računom, če ga nima, pa trdi da je blago malo prej kupila v trgovini, ga povabimo, da gre z nami do blagajne, kjer je bilo blago plačano. Po navadi se blagajničarka spomni stranke in blaga, ki ga je kupila. Če pa ni uspešen nobeden od teh primerov, stranka pa nima računa, obvestimo o tem odgovorno osebo naročnika, ki lahko odredi štetje zalog, ali pa stranko ob manjši vrednosti artikla, za katerega obstaja možnost, da se zaloga ne ujema, le opozori, da mora naslednjič vneseno blago prijaviti, sicer bo moral to ob iznosu plačati. Odločitev v takih primerih je vedno na strani odgovorne osebe naročnika, varnostnik o tem nima pravice odločati.

Izdaja blaga na podlagi dokumenta: Naročilo kupca, izjemoma pride stranka lahko tudi z računom. Ko stranka zaposlenim preda dokument za izdajo blaga, na njem ne sme biti žiga »blago izdano«, ker bi to pomenilo, da je stranka blago že prejela. Ko pa stranka dobi blago, se Naročilo kupca požigosa z: »blago izdano«, dokument se stranki ne vrne, ampak ga blagajničarka uniči in zavrže, ter s tem prepreči, da bi se stranka ponovno vrnila in zahtevala že dobljeno. Stranki se ob izdaji izda »račun«, na katerem je viden žig BLAGO IZDANO, ki ga podpiše prodajalec, PLAČANO, ki ga podpiše blagajničarka in žig ali vsaj podpis varnostnika. Ob

delni izdaji dobi stranka račun le za izdano blago, vrne pa se ji Naročilo kupca, na katerem je vidno označeno, katero blago je že bilo izdano in kaj še ni izdano, da lahko stranka s tem dokumentom kasneje dvigne še preostalo blago. Izdaja blaga se vpiše v check listo izdaje blaga, ki se nahaja v blagajni.

Na drive-inu pogledamo prtljažni prostor vsakega avtomobila, obvezno tudi avtomobile zaposlenih, vodje trgovine, njegovih nadrejenih in TUDI LASTNIKA TRGOVINE!!

DELOVANJE VARNOSTNIKA

O vsaki nenavadni situaciji je varnostnik dolžan obvestiti svojega neposrednega predpostavljenega v podjetju BBR Security.

Varnostnik je dolžan pravočasno, vljudno, spoštljivo in razumljivo obvestiti ljudi o pravilih varovanja na varovanem območju. V situaciji, ko mora ukrepati, je dolžan o tem predhodno seznaniti tistega, zoper katerega bo ukrepal, ga opozoriti na posledice in mu na ta način omogočiti, da se z upoštevanjem opozorila, ukrepom izogne.

Vsebina delovanja:

-opozorilo osebi, naj se oddalji z območja, iz objekta ali prostora, ki ga varuje, če se tam neupravičeno zadržuje. Varnostnik opozarja osebe ustno, jasno in nedvoumno. Opozorilo mora vsebovati razlog in namen opozarjanja.

-ugotovitev istovetnosti osebe pri vstopu oziroma izstopu z varovanega območja, kadar je to potrebno za varnost ljudi in premoženja, ki ga varuje ali če tako določajo pravila na varovanem območju (pravila morajo biti vidno izobešena); Pred ugotavljanjem istovetnosti mora varnostnik povedati osebi razlog za ugotavljanje istovetnosti in jo po potrebi seznaniti s pravili na varovanem območju, zato imej pomanjšana pravila na varovanem območju na kartončku v žepu. Nič ni narobe in je celo priporočljivo, če ob prijetju vzameš iz žepa kartonček in osebi prebereš nekaj alinej – izgleda bolj resno in alarmantno, ter ne daje občutka, da se nekaj izmišljuješ in delaš nekaj na svojo pest.

-površinski pregled vrhnjih oblačil, notranjosti vozila (pri kontroli dostave in pri drive-inu) in prtljago osebe pri vstopu oziroma izstopu z varovanega območja,če je to potrebno za varnost ljudi in premoženja, ki ga varuje, in če oseba s tem soglaša;

Varnostnik opravi pregled osebe tako, da z rokami pretipa površino njenih oblačil oziroma pri osebi nasprotnega spola zahteva, da mu pokaže vsebino žepov oziroma predmete, ki jih nosi pri sebi. Pri pregledu vozila ali prtljage varnostnik zaprosi osebo, da mu odpre vrata ali pokrov motorja ter mu tako omogoči pregled notranjosti oziroma da mu pokaže vsebino prtljage, ki jo želi pregledati. Pozor. Če ti kakšna stvar v avto zakriva pogled, ne brskaj sam po vozilu. Prosi lastnika, da ti premakne na primer škatlo.

-preprečitev osebi vstop oziroma izstop z varovanega območja s fizično silo ali na drug način (mehanska zapora): če oseba odkloni pregled iz prejšnje alineje, če nasprotuje ugotavljanju njene istovetnosti ali če so podani drugi razlogi, zaradi katerih je nujno potrebno, da se ji vstop oziroma izstop z varovanega območja prepreči. Če ugotavljanje istovetnosti odkloni oseba, ki namerava oditi z varovanega območja, ji varnostnik prepreči izstop – osebo zadrži in o tem takoj obvesti policijo. Takšna preprečitev gibanja lahko traja do prihoda policije, vendar najdlje dve uri.

-osebo, ki jo zaloti v okoliščinah, ki kažejo na storitev kaznivega dejanja, katerega storilec se preganja po uradni dolžnosti ali na predlog oškodovanca, varnostnik zadrži do prihoda policije. Zalotitev pomeni tudi zasledovanje osebe, če ta ob zalotitvi pobegne s kraja, kjer je bila zalotena, do kraja, na katerem ji varnostnik pobeg onemogoči in jo od tega trenutka dalje zadrži do prihoda policije. Ob zadržanju osebe do prihoda policije varnostnik ugotovi njeno istovetnost in pridobi ostale podatke, ki jih je v skladu z zakonom treba vnesti v evidenco zadržanih oseb: osebno ime, rojstni podatki, naslov stalnega ali začasnega prebivališča zadržane osebe; razlog zadržanja; čas in kraj zadržanja; čas obveščanja policije in čas predaje zadržane osebe policiji, morebitne telesne poškodbe, uporabo sredstev za vklepanje.

Če so podani razlogi, zaradi katerih ne more ugotoviti istovetnosti osebe ali bi bilo nevarno, da na kraju zadržanja ugotavlja istovetnost zadržane osebe, sme varnostnik z ugotavljanjem istovetnosti in pridobivanjem podatkov iz prejšnjega odstavka počakati do prihoda policije.

-uporaba sredstva za vklepanje, če drugače ne morejo zadržati osebe iz prejšnje alineje; Če uporabi sredstvo za vklepanje, varnostnik ugotovi istovetnost osebe in pridobi druge podatke, ki jih je v skladu z zakonom treba vnesti v evidenco zadržanih oseb in evidenco uporabe fizične sile in sredstev za vklepanje: osebno ime, rojstni podatki, naslov stalnega ali začasnega prebivališča osebe, razlog, način, kraj in čas uporabe sredstev za vklepanje, obveščanje policijske postaje, morebitne telesne poškodbe.

-uporaba fizične sile, če drugače ne more preprečiti osebi vstopa oziroma izstopa z varovanega območja, preprečiti neposrednega ogrožanja življenja ljudi ali premoženja, ki ga varuje ali zadržati osebe do prihoda policije; Pred uporabo fizične sile mora varnostnik skrbno in preudarno oceniti okoliščine in razloge za njeno uporabo ter opozoriti osebo, da se z upoštevanjem njegovih zahtev izogne posledicam. Opozorilo se smiselno glasi: »Zahtevam, da prenehate..., v nasprotnem bom moral uporabiti

fizično silo«. Varnostnik je dolžan uporabljati fizično silo tako, da z najmanjšimi možnimi posledicami doseže zakonit namen. Kadar uporabi fizično silo, je varnostnik dolžan pridobiti podatke, ki jih je treba vnesti v evidenco uporabe fizične sile: o varnostniku, ki je uporabil fizično silo oziroma sredstva za vklepanje (osebno ime, rojstni podatki, EMŠO ter firma in sedež imetnika licence, pri katerem je zaposlen); razlogu, načinu, kraju in času uporabe fizične sile oziroma sredstev za vklepanje; obveščanju policijske postaje; morebitnih telesnih poškodbah

Varnostnik lahko vodi tudi evidenco (knjigo) zaposlenih ali/in evidenco obiskovalcev na varovanem območju. Varnostnik je pri ugotavljanju istovetnosti lahko v skladu z zakonom, vnese v evidenco obiskovalcev varovanega območja osebno ime, naslov stalnega ali začasnega prebivališča, številko in vrsto osebnega dokumenta, čas prihoda ter odhoda osebe iz varovanega območja. Vpiše tudi podatke o osebi, h kateremu je obiskovalec namenjen.

Obveščanje policije o uporabi ukrepov

Varnostnik, ki osebo zadrži, uporabi sredstva za vklepanje in vezanje, fizično silo, plinski razpršilec ali strelno orožje, je dolžan o tem takoj obvestiti policijo. Če je oseba pri uporabi ukrepov varnostnika telesno poškodovana tako, da potrebuje medicinsko pomoč, je varnostnik dolžan poskrbeti, da jo čim prej dobi, in o tem takoj obvestiti policijo. Policijo obvesti tudi, če uporabi službenega psa v nasprotju z določbami tega zakona.

KONKRETNO RAVNANJE – KO VARNOSTNIK ZAZNA KRAJO

Osebi, katero varnostnik opazuje, se ne sme pokazati (ni priporočljivo).

Ko opazi tatvino, je najbolje, da se od tatu odmakne in ga opazuje od daleč, izbira temnejša mesta, različne zaslone, lahko si ogrne tudi civilno oblačilo ipd. Opazovanje lahko opraviš tudi npr. preko ogledal, telefona (vklopiš sprednjo kamero in tel. deluje kot ogledalo), določene kote lahko pokrije so varnostnik na video nadzoru.

Le-ta se bo počutil varnega in verjetno bo ukradel še kaj.

V takem primeru lahko tudi opozori zaposlene, da se od te osebe odmaknejo.

Osebo varnostnik zaustavi šele, ko ta zapusti blagajno. V veleblagovnicah, kjer izhod ni določen z blagajno, osebo obvezno ustavimo šele, ko je očitno da bo zapustila objekt, t.j., tik pred vrati ali ko že izstopi.

Pri izvajanju ukrepov (ustavljanju, izvedbi postopkov, pregledih) moraš biti korekten, a vseeno avtoritativen - odločen. (Vljudno pokaži, kdo je glavni).

Ko si osebo zalotil pri tatvini, pristopimo:

V praksi je lažje takole: »Dober dan gospod (gospa, gospodična..),, varnostna služba (ob tem pokažeš službeno izkaznico). Postopek tako zgleda bolj uraden. Zaradi manjšega šoka rečeš osebi zgolj, da gre za kontrolo npr. računa (če je oseba kaj nakupila), in jo prosiš, da stopi s teboj! Če je hotel izstopiti brez nakupa mu poveš, da moraš zato opraviti pregled. (za pregled mora biti konkreten varnostni razlog) in ga prav tako prosiš, da stopi s teboj. Med potjo ga zamotiš z občasnimi pripombami o tem, da je to rutinski postopek, da gre za kontrolo dela blagajn ipd, obenem ga vodiš po najkrajši poti do službenih prostorov.

Giblješ se za ali ob osebi. Z eno roko ji pokažeš smer kamor želiš, da krene, drugo pa stegneš za njegovim hrbtom, da preprečiš morebiten obrat in pobeg.

Če gre lepo po »začrtani poti«, ga pospremimo do vodje trgovine oz. do odmaknjenega prostora, kjer opravimo postopek. Zgodi se lahko tudi, da oseba nima nič, ali ima za predmete, za katere si ti mislil, da jih je ukradel, račun druge trgovine. Pravico do pregleda si imel, stranko si samo povabil na primernejše mesto za pregled. Vseeno se ji opravičiš, da si porabil njen čas. S takšnim ravnanjem (povabilom v službene prostore zaradi diskretnejšega pregleda) nismo izvajali ukrepa zadržanja in vodja trgovine se lahko sam pogodi s stranko. Če oseba na povabilo ne želi stopiti s teboj v službene prostore jo pregledaš tam, kjer ona želi. Če pregled odkloni je to razlog za zadržanje do prihoda policije.

Ko pelješ osebo v službene prostore, hodi za njim in mu govori, kam naj gre. V nasprotnem primeru lahko skrivaj odvrže ukradeno in tako nisi naredil nič, lahko pa se tudi obrne in ti zbeži.

Če želi pobegniti ga zagrabi za pas, da ga zadržiš, z drugo roko pa bližjo roko v višini komolca, da preprečiš, da bi se obrnil proti tebi in zamahnil. Ne lovi ljudi za ramena, rokave ipd, ker pride do vlečenja, lahko mu strgaš obleko, lahko ti uide, vsekakor pa ne zgleda profesionalno.

Hujše oblike kaznivih dejanj

Če je tatvina storjena:

- ✓ z vlomom, vdorom v zaprte prostore (pisarne, garderobe osebja, skladišča…) blagajno, omare (zaklenjene vitrine) in podobno
- ✓ s tatvino dvoje ali več oseb, ki so se združile zato, da bi kradle – naklepno, organizirano;
- ✓ na posebno predrzen način, (pred očmi prodajalke ali celo varnostnika)
- ✓ s posedovanjem orožja ali nevarnih predmetov
- ✓ z uporabo sile ali grožnje da bo uporabil silo

je element resnega kaznivega dejanja, katerega poudarite policistu ob predaji osebe zalotene pri kaznivem dejanju.

Neznatna družbena nevarnost:

Če je kdo ukradel stvar, ki je vredna manj kot znaša polovica povprečne plače, je to mala vrednost, za katero se storilca preganja na predlog oškodovanca – na zahtevo trgovine. Priporoča se pregon za vsako krajo.

Pravilno ukrepaj tudi v »mejnih« primerih

Varnostnik je praviloma sam. Če v trgovino prideta dve ali več oseb, ki se razpršijo po trgovini in varnostnik zazna sumljiva ravnanja, lahko te osebe pregleda iz varnostnih razlogov. Če sta varnostnika dva, je to toliko lažje. Ne zanašaj se na pomoč zaposlenih v trgovini. Lahko se zgodi, da ena oseba vstopi, druga pa opazuje dogajanje od zunaj in ga obvešča. Če to opaziš, zunanjega odsloviš, notranjega pri izhodu vseeno pregledaš. Vse to izvajaš dokaj taktno, da ne pride do, pritožb, itd. Ko si stoodstotno prepričan, da je nekdo speljal tatvino, ukrepaj.

Če stranko, ki si jo opazil pri tatvini in si videl, da je artikel spravila v žep, ustaviš, površinsko pregledaš in nič ne najdeš, se ne ustraši. Zahtevaj od stranke, da pove, kam je odložila artikel, ki ga je do blagajne nosila v žepu.

Prepričaj jo v super videonadzor, ki je vse posnel, tudi če veš, da nimaš nobenega posnetka. Pojdi s stranko v trgovino in naj pokaže, kam je odvrgla ali odložila sporni artikel. Navadno so taki izdelki uničeni (vzeti iz škatle, s tekstila potrgani lističi ali varovala- luknja v oblačilu). Tak artikel ni za nadaljnjo prodajo in ga je stranka dolžna plačati.

Prepoved vstopa:

Pravila na varovanem območju lahko določajo pogoje za vstop:

Npr. ob razprodajah se omeji hkraten vstop večjemu številu ljudi in tako prodajalcem omogoči nemoteno delo in strankam varno nakupovanje.

Isto velja za posebne trgovine z individualno obravnavo kupcev (butiki)

V primeru, da kradejo večje, organizirane skupine, se lahko določi, da je dovoljen le individualen nakup in da se skupinam vhod v trgovino ne dopušča. Vstop pa je omogočen npr. le posamezniku iz te skupine. Tako se omeji vstop iz varnostnih razlogov (npr. skupinam ljudi, ki se združijo z namenom izvrševanja kaznivih dejanj).

Osebi, ki se neprestano vrača in krade, se lahko vstop prepove (glej razloge za zapustitev trgovine).

Lahko je vstop dovoljen le vabljenim osebam.

Na varovano območje (tudi parkirišča) lahko vstopajo samo osebe z namenom nakupa.

Trgovina lahko tudi določi pravila prepovedi vstopa s tujimi artikli, vrečkami..

Vstop osebam, ki so neprimerno urejene praviloma ni dovoljen. Za neprimerno urejenost iz prejšnjega stavka se šteje oseba, brez zgornjega dela oblačila oz. bosonoga oseba, oseba oblečena v oblačila, ki po splošno družbeno priznanih normah dajejo slab občutek ostalim strankam in rušijo ugled trgovine (raztrgana, umazana, očitno zanemarjena ali kako drugače neprimerna)

Zahteva, da oseba zapusti trgovino, je utemeljena, ko:

Kdorkoli je bil zaloten v okoliščinah, ki kakorkoli kažejo na storitev kaznivega dejanja, mora varovano območje takoj zapustiti.

Za okoliščine, ki kažejo na storitev kaznivega dejanja se šteje, če:

kdo prodajno blago ne daje v nakupovalne košarice oz. vozičke, temveč kamorkoli drugam (npr.: v žepe, pod lastna oblačila, v lastne vrečke ali torbe ipd.)

Kdor uničuje prodajno blago tako, da uničuje embalažo ali kdor v trgovini pred nakupom uporablja blago.

Kdor vzbujanja pozornosti in s tem omogoča prikrito izvajanje kaznivih dejanj drugi osebi.

Kdor daje ali sprejme neplačano blago drugi osebi z namenom, da bi se izognili plačilu.

In drugih primerih, ko varnostnik oceni, da ima storjeno dejanje takšno mero družbene nevarnosti, ki izraža zadosten varnostni rizik za izvedbo tega ukrepa.

Oseba, ki se neopravičeno zadržuje na varovanem območju ali krši hišni red v trgovskem centru mora na zahtevo varnostne službe varovano območje takoj zapustiti

Za kršenje reda šteje:

- ✓ neprimerna urejenost iz poglavja prepoved vstopa
- ✓ nedostojno vedenje (vedenje s katerim se povzroči vznemirjenje)

V kolikor se kakšna oseba zadržuje na varovanem območju brez namena nakupa, se tam neopravičeno zadržuje, zato varnostnik od nje zahteva, da zapusti varovano območje.

VIDEONADZOR

Lastniki in zakoniti uporabniki video nadzora v trgovinah so trgovine.

Varnostniki po pooblastilu trgovine občasno izvajajo le monitoring.

Za uporabo video nadzornih sistemov in eventualno shranjevanje podatkov lastnik in uporabnik video nadzornih sistemov pooblasti določeno osebo (lahko tudi varnostnika). V primeru zahteve Policije varnostnik nima pooblastil, da na svojo roko izdaja posnetke varnostnih kamer. Za to naj se Policija obrne na odgovorno osebo trgovine.

Video nadzor je v veliko pomoč. Z monitoringom se prepričaš o dogodku in odločneje ukrepaš. Nauči se ga uporabljati tako, da lahko slediš osebi. Če si sam in opaziš, da nekdo krade, pazi, da boš pravočasno reagiral, da storilec ne pobegne. Če je varnostnikov več, morajo sodelovati. Pri tem močno pomagajo radijske povezave. Kjer kamera območja ne pokriva, je blizu varnostnik. Ko se oseba premakne v območje kamere, se varnostnik malo odmakne.

Ko je trgovina polna ljudi, lociramo ločene posamezne osebe ter jih opazujemo (velik odstotek v takih primerih išče primeren kraj in trenutek za izvršitev tatvine). V skupini so kraje redkejše. Osebo sledi nepretrgoma – do izhoda.

Obvladati moraš tehniko video načina sledenja.

Če kamera ne pokrije katerega kotička, jo lahko obrnemo v ogledalo, ki je namenjeno fizičnemu opazovanju, kakšen koristen podatek pa dobimo tudi če gledamo v odsevne površine (izložbe, vitrine…) Na sliki vidimo, da si je varnostnik pomagal s pogledom na novoletni okrasek.

Delo s senzorji

Varnostnik mora biti vedno pripravljen, da nemudoma ukrepa, če se sproži signal na napravi za odkrivanje nedovoljenega iznosa blaga.

Pri sprožitvi senzomata ni nujno, da gre za krajo. Lahko, da stranka pomotoma nima odstranjene kode, ima pri sebi v knjižnici izposojeno knjigo ali videokaseto, itd.

Vedno bodi odločen in takten, po drugi strani pa prijazen in diskreten!

Stranko z besedami in nasmeškom prepričaj, da verjameš, da je pomota, postopek pa vodi tako, kot da si prepričan, da ima pri sebi ukradeno blago, ki oddaja signal.

Preprečevanje morebitnih tatvin zaposlenih - notranja kontrola

V trgovini hodiš naokoli in občasno narediš obhod po skladišču ter odkrivaš morebitne nepravilnosti, ki jih poskušaš uporabiti za odkritje povzročitelja, ali pa nanje opoziriš vodjo trgovine. Ko zaposleni odhajajo domov, lahko pregledaš vrečko in račun, če se vse ujema. Velikokrat se zgodi, da je v vrečki več kot na računu. To je tatvina in se obravnava kot vsaka druga.

Ob odhajanju delavcev opazuj območje, kamor uslužbenci-trgovci odlagajo odpadno embalažo (posebna mesta, kontejnerji itd.). V delovnem času si zaposleni tja lahko pripravi vrečko z ukradenim blagom in jo po končanem delovniku (odhodu iz trgovine) vzame…

Pri zaposlenih ugotavljaš pretirano opazovanje tvojega gibanja, pretirano prijaznost, umikanje pogleda, pogosto gibanje po delih trgovine, ki z vsebino dela zaposlenega nima nič, večkratno odhajanje v skladišče.

Nadzor vsebine dobavljenega blaga v skladišče ni v domeni varnostnika. Z varnostnega vidika pa je to občutljiva točka in predmet dogovorjenega načina varovanja na ravni naročnika in izvajalca storitve. Prisotnost varnostnika pri uvozu in izvozu blaga je samoumevna ne glede na negodovanje skladiščnikov. Oni so tam, da opravljajo svoje delo, mi pa zato, da v okviru varovanja preprečimo hujšo obliko oškodovanja premoženja naročnika. Če se ne moreš dogovoriti s poslovodjo za ustrezen sistem nadzora in zaradi tega ne moreš zagotoviti ugotovitev večjega manjka v trgovini, opozori na to vodstvo podjetja BBR Security.

V trgovini se dogajajo tudi druga kazniva dejanja:

Tatvine osebnih stvari kupcev (denarnice iz žepa, vrečke, torbice…).

Odtujitev inventarja, okrasnih predmetov (na sliki desno je tatvina novoletne jelke iz preddverja trgovine).

Uničevanja premoženja, tatvine ali goljufije na blagajnah…

Poškodovanje (trganje, razbijanje, raztresanje…). Tako artikli niso več primerni za prodajo in jih mora stranka plačati!

Gre za kaznivo dejanje uničevanje tuje stvari.

Odnos z zaposlenimi

Čim manj se pogovarjaj z zaposlenimi, ker ti popušča pozornost in ker začnejo nekateri to izkoriščati za svoje interese. To tudi povzroča zavist pri drugih in lahko se zgodi, da ti začnejo metati polena pod noge. Bodi profesionalen, a vseeno si poskusi najti koga med zaposlenimi, ki ti bo kdaj kaj prišepnil, ker zaposleni vedno vedo več kot varnostnik, tebi pa vsaka informacija lahko pride prav! A ne pozabi, da taka prijateljstva lahko trajajo le do prve napake! Zato v vsakem primeru osajaj na profesionalni ravni.

Vedi pa tudi, da ni redek pojav, da organizirane kraje zaposlenih, za trgovine pomeni večji manjko kot kraje drobnih izdelkov obiskovalcev.

Predobri odnosi varnostnika z zaposlenimi lahko pripeljejo tudi do suma za sodelovanje varnostnika pri notranjih manipulacijah (tatvinah).

Varnostnik je pozoren na nakupe zaposlenih za lastne potrebe. Pozoren je na možnost manipulacij z izstavljenim reverzom – da si sposodi potem pa ne vrne v naravi, temveč samo »razknjiži« ali da uveljavlja garancijo in aparat samo odnese ne vrne pa starega.

Delo na blagajni

Za kontrolo dela na blagajni se lahko opravljajo testni nakupi.

Prodajalke se ne opozarja na zaznane nepravilnosti neposredno, temveč posredno preko vodje po hirarhičnem sistemu trgovine.

Na določene pomanjkljivosti lahko taktično opozoriš tudi prodajalko (npr. spregledan kos v vozičku ali pod vozičkom….

Prodajalke naj odpirajo škatle in preverjajo, če gre za pravo vsebino in če ne gre za dodatno vsebino.

Pri sumljivih plačilih s karticami naj pogledajo tudi oseben dokument.

Pri prihodu morajo stranke (tudi zaposleni) evidentirati blago, ki ga vnašajo. Najboljša je možnost, da blago pustijo v omaricah.

VLOMNI IN POŽARNI ALARMI

Postopek varnostnika v primeru vlomnega alarma:

Vlomni in požarni alarm sta edina dva dogodka, kamor varnostnik teče tudi pred očmi strank – za vse ostale nujne primere v prostorih, kjer vas opazujejo stranke uporabljajte hitro hojo.

Uredite si načrt objekta (lahko si skopirate evakuacijski načrt, ki je obešen na več mestih po objektu) z vrisanimi številkami magnetov. Številke magnetov najdete na vsakem magnetu, sledijo si od vrat do vrat v zaporedju. Tudi če določene ne vidite, jo boste v primeru alarma vsaj približno vedeli kje iskati, ker boste vedeli, kje se nahajajo sosednje številke. Pozanimajte se pri odgovornih osebah, kje se najpogosteje prožijo alarmi.

Ko vas pokličejo iz VNC – ja (zato morate imeti mobitel na objektu), jih v primeru, da ne veste kje je ta številka ali vrata, vprašajte, morda vam bodo znali

povedati vsaj cono in na katerem delu objekta se ta cona nahaja, tako varnostnik ve vsaj na katerem delu objekta naj išče dogodek. Pohitite do vrat, kjer je bil sprožen vlomni alarm, preverite, če je bil možen prehod (če so vrata ostala odprta, če na zunanji strani kdo teče, morda potiska voziček ali prenaša kaj, kar bi lahko bil prodajni artikel - nič ni narobe, če boste ob tem vi še enkrat sprožili alarm, ko boste poskusili odpreti vrata!), če gre za evakuacijska vrata, pa ne veste natančno katera, tecite vi na eno od možnih lokacij, na ostale pošljite koga od odgovornih oseb, da čim prej pokrijete vse možne lokacije. Če opazite, da gre za pobeg s krajo, poskusite osebo zaustaviti in obvestite policijo, če pa ne opazite razloga za alarm, pa poskrbite, da odgovorna oseba vzpostavi normalno stanje alarma, vrata nato še večkrat preverite in po vzpostavitvi normalnega stanja o tem obvestite VNC. Dogodek opišite v Poročilu o dogodku, ki ga naslednji dan skupaj z zvezkom poročil predate vodji trgovine.

Odnosi s policijo

Varnostna služba je policiji v veliko pomoč pri reševanju kaznivih dejanj v trgovinah.

Različni policisti pa različno obravnavajo te tatvine (navadno neznatne družbene nevarnosti). Presodi odnos lokalnih policistov in konkretnega policista, ki pride na kraj kako on gleda na probleme tatvin v trgovinah. Nekje negodujejo nad stalnim obravnavanjem enih in istih oseb in vedo, da jim je varnostna služba v pomoč, drugod tega ni zaznati.

Bodi takten, naredi kar moraš in ohrani dobre odnose.

Varstvo podatkov

Na zahtevo osebe, zoper katero je ukrepal, je varnostnik dolžan povedati svoje ime in priimek ter organizacijo, v kateri je zaposlen.

Če nas oseba povpraša po imenu odgovorimo:

Npr: Sem Varnostnik Domen Vivod iz podjetja BBR Security, Ljubljana.

Na željo stranke ji povemo tudi naslov podjetja in telefonsko številko.

Če stranka želi videti službeno izkaznico, ji to tudi pokažemo. Osebi izročiš tudi svojo vizitko. Na njej imaš napisane vse podatke, ki jih stranka potrebuje (ime na vizitko vpiši že prej).

Podatki strank so zaupne narave, posredujemo jih le policiji in vodstvu BBR Security, da lahko napiše poročilo o uporabljenih ukrepih varnostnika.

Podatke strank lahko posredujemo tudi naročniku, če ima zato pravni interes (pregon na zasebno tožbo).

Podatki video nadzora so v upravljanju in pristojnosti lastnika videonadzora.

PRAVILA NA VAROVANEM OBMOČJU V TRGOVINAH:

Lahko zajemajo sklop ukrepov iz ZZasV-1 in posebna pravila,ki jih oblikuje naročnik.

Posebna pravila lahko vsebujejo tudi sledeče elemente:

Istovetnost se ugotavlja osebam, ki se pojavijo na območju, kjer je kršen red.

Pravice vstopa oz. zadrževanja na varovanem območju nimajo osebe, ki:

- ✓ ne izvajajo nakupa ali drugače kršijo red
- ✓ se ne ravnajo v skladu s splošno družbeno priznanimi normami
- ✓ ne vstopajo posamično v toaletne kabine

Sankcije za kršitelje:

- ✓ Z globo od 200 do 400 evrov se kaznuje posameznik, ki se ne ravna v skladu z ukrepom varnostnika (89.čl. ZZasV – 1. odstavek)

- ✓ Z globo od 400 do 600 evrov se kaznuje posameznik, ki s silo ali grožnjo, da bo uporabil silo ovira ali preprečuje izvedbo ukrepa varnostnika (89. Čl ZZasV – 2. odstavek)

Glede na specifiko trgovine ali trenutno dogajanje, lahko naročnik pravila razširi, dopolni iz drugih razlogov navedenih v poglavju »Prepoved vstopa« in poglavju »Zahteva, da oseba zapusti trgovino«. Pravila uskladita naročnik in izvajalec varovanja.

PRIROČNIK JE NAMENJEN VARNOSTNIKOM

BBR SECURITY ZA ŠE VEČJO UČINKOVITOST

IN NAROČNIKOM NAŠIH STORITEV

ZA PREDSTAVITEV IN MOŽNOSTI ZAGOTOVITVE VEČJE VARNOSTI NJIHOVEGA PREMOŽENJA.

Jedro priročnika izvira iz izkušenj strokovnjakov s tega področja.

Sam priročnik je edinstven. Tudi v svetovni literaturi ni bilo zaznati podobnih konkretnih navodil za izvedbo etažnega varovanja.

Naši varnostniki so nam veliko pripomogli pri njegovem snovanju.

Hvala vsem!

VIRI:

Zakon o zasebnem varovanju (ZZasV-1)

Pravilnik o izvajanju zakona o zasebnem varovanju

Slike z interneta

Slike iz lastnih arhivov